

Opšti uslovi korištenja kartice za polaganje pazara

Opšte odredbe

Opšti uslovi korištenja kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun, koji se primjenjuju na korištenje kartica za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun od strane korisnika kartice (u daljem tekstu: Opšti uslovi), kao akt Poslovne politike Raiffeisen *BANK* dd Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka), utvrđuju minimum opštih uslova pod kojima Banka klijentima odobrava i korisnicima kartice izdaje karticu za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun.

Definicije

1. „Banka“ znači Raiffeisen *BANK* dd Bosna i Hercegovina.
2. „Cash point bankomat“ znači bankomat Banke na kojem klijenti imaju mogućnost uplate pazara.
3. „Kartica za polaganje pazara“ je kartica koja se izdaje na zahtjev klijenta i korisnika kartice i predstavlja pravo kojim Klijent ovlašćuje korisnika kartice da putem iste vrši polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun klijenta putem Cash point bankomata Banke. Kartica je vlasništvo Banke.
4. „Klijent“ je pravno lice koje kod Banke ima otvoren transakcijski račun za obavljanje unutrašnjeg platnog prometa ili nerezidentni račun za plaćanje u KM valuti.
5. „Račun“ podrazumijeva transakcijski i/ili nerezidentni račun koji Klijent ima otvoren kod Banke za obavljanje platnog prometa ili za plaćanje u KM valuti.
6. „Korisnik kartice“ je fizičko lice koje je ovlašteno od strane klijenta Banke da na Cash point bankomatima Banke vrši polaganje pazara na račun klijenta.
7. „PIN“ - Personal Identification Number (lični identifikacioni broj) je broj koji omogućava korištenje kartice. PIN služi za kompjutersku identifikaciju korisnika kartice u sistemu Banke, te kao sredstvo obezbjeđenja protiv korištenja kartice od strane neovlaštenih osoba (npr. krađa kartice).
8. „Transakcija“ znači polaganje pazara na račun klijenta izvršena korištenjem kartice, a koji se knjiži na račun klijenta.
Banka zadržava pravo da prilikom obavljanja transakcije odbije sumnjive i neispravne novčanice/kovanice ili novčanice/kovanice koje su pohabane, odnosno imaju vidljiva oštećenja.
9. „Rok važenja kartice“ je određeno vrijeme do kada se može koristiti kartica i navedeno je na istoj.
10. „Obnavljanje – reizdavanje“ znači izdavanje nove kartice po isteku roka važenja prethodno izdate, a vrši se iz sigurnosnih razloga. Obnavljanje - reizdavanje kartice vrši se automatski bez podnošenja posebnog zahtjeva klijenta ili korisnika kartice, uz obračun i naplatu naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade, a na način definisan ovim Opštim uslovima.
11. „Zamjena“ znači izdavanje nove kartice umjesto izgubljene ili ukradene, te u drugim opravdanim slučajevima, a na pismeni zahtjev klijenta i korisnika kartice, uz obavezu plaćanja naknade. Obračun i naplata naknade definisani su važećom tarifom Banke.
Zamjena kartice može biti i na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga, u kom slučaju je zamjena besplatna. Izradom zamjenjene kartice, prethodna se trajno blokira i stavlja van snage.
12. „Zamjena PIN-a“ znači izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg, a na pismeni zahtjev klijenta i korisnika kartice uz obračun i naplatu naknade definisan važećom tarifom Banke ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Novi PIN se izrađuje sa novim brojem, a prethodni se stavlja van snage.
13. „Zahtjev za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun“ jest pismeni zahtjev koji će popuniti i predati Banci ovlašten zastupnik klijenta i korisnik kartice, koji čini sastavni I neodvojivi dio Ugovora o otvaranju računa

14. „Gotovina“ podrazumijeva papirni i kovani novac u KM valuti.

Kartica

15. Banka izdaje karticu za polaganje pazara korisniku kartice uz obračun i naplatu naknade za dodjelu ovlaštenja za polaganje gotovine na transakcijski/nerezidentni račun pravnog lica u skladu sa važećom tarifom Banke sa kojom je Klijent upoznat. Važeća tarifa Banke je dostupna u poslovnicama Banke.
16. Karticu i PIN može koristiti samo korisnik kartice na čije je ime izdata kartica i odgovarajući PIN, a u skladu sa zahtjevom za otvaranje računa ili zahtjevom za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun.
17. Korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu karticu najkasnije u roku od tri mjeseca od datuma podnošenja kompletnog zahtjeva za otvaranje računa ili zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun. U protivnom smatrat će se da je korisnik kartice odustao od zahtjeva. Banka zadržava pravo da uništi sve kartice koje ne budu preuzete u naprijed navedenom roku.. Klijent je dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove, uključujući troškove nastale po osnovu izrade kartica koje nisu preuzete.
18. Korisnik kartice može koristiti karticu najduže do isteka roka važenja kartice koji je na njoj naveden, nakon čega se vrši obnavljanje - reizdavanje kartice.
19. Prvo obnavljanje-reizdavanje kartice, vrši se nakon četiri godine. Svako sljedeće obnavljanje reizdavanje kartica također se vrši nakon četiri godine od prethodnog obnavljanja-reizdavanja.
20. Obnavljanje - reizdavanje kartice vrši se automatski bez podnošenja posebnog zahtjeva klijenta ili korisnika kartice, uz obračun i naplatu naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.
21. Banka može u bilo koje doba odbiti obnavljanje - reizdavanje ili zamjenu kartice. Sve obaveze klijenta i korisnika kartice nastale korištenjem ove usluge, a koje su nastale prije odbijanja obnavljanja-reizdavanja ili zamjene kartice ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

Korisnik kartice

22. Korisnik kartice je obavezan prilikom preuzimanja Kartice kreirati PIN koji će biti aktiviran na POS uređaju u Banci unosom numeričkog koda od 4 karaktera. Korisnik kartice je obavezan da PIN drži u tajnosti, te da ga ni pod kojim uslovima ne otkrije drugoj osobi, niti drugoj osobi omogućiti da ga sazna ili dođe u njegov posjed.
23. Korisnik kartice ne smije PIN imati nigdje zapisan ili zabilježen u bilo kojoj drugoj formi, a naročito ne na kartici niti na bilo kojem predmetu koji s karticom nosi sa sobom.
24. Korisnik kartice mora poduzeti sve razumne korake da dobivena kartica ne bude izgubljena, ukradena ili data na korištenje drugoj osobi. Korisnik kartice ne može izdatom karticom vršiti transakcije plaćanja roba i usluga, niti podizanje gotovog novca.
25. Ukidanje ovlaštenja za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun klijenta korisniku kartice vrši se na osnovu pismenog zahtjeva ovlaštenog zastupnika klijenta za ukidanje ovlaštenja i povrata kartice. Ukoliko klijent želi ovlastiti drugo lice za polog pazara na transakcijski/nerezidentni račun potrebno je da dostavi novi Zahtjev za dodjelu ovlaštenja za novog korisnika.

Kartični račun

26. Pazar se može položiti putem Cash point bankomata 24 sata dnevno, s tim da će isti biti raspoloživ na računima klijenta odmah nakon uplate, ako je uplata izvršena radnim danima od ponedjeljka do petka u vremenu od 08-19:30 sati, odnosno naredni radni dan ako je uplata izvršena izvan navedenog termina.
27. Gotov novac na ime pazara se uplaćuje u KM valuti u slijedećim apoenima: 10 KM, 20 KM, 50 KM, 100 KM i 200 KM i u jednoj transakciji je moguće uplatiti najviše 90 novčanica. Ukoliko se u predviđeni otvor umetne više od 90 novčanica, Cash point bankomat vrši povrat ukupne količine položenog novca uz upozornje da se smanji broj novčanica na max. 90 i ponovo pokuša uplata. Kako bi Cash point bankomat uspješno izvršio uplatnu transakciju, neophodno je da novčanice budu uredno složene, ravne, bez savijenih krajeva i neoštećene i nepohabane

28. U otvor za papirne novčanice nije dozvoljno stavljati koverta, novac povezan spajalicama, kovanice novca niti bilo koji drugi sadržaj osim naprijed navedenih apoenova novčanica. Novčanice koje Cash point bankomat nije prepoznao, biće vraćene uz odgovarajuću obavijest na ekranu Cash point bankomata i korisnik je iste dužan preuzeti iz otvora za uplatu novca.
29. Gotov kovani novac na ime pazara se uplaćuje u KM valuti u slijedećim apoenima: 0,05 KM, 0,10 KM, 0,20 KM, 0,50 KM i 1 KM, 2 KM i 5 KM . Moguće je položiti neograničen broj kovanica u otvor uređaja za prihvata kovanica Cash point Bankomata. Kako bi uređaj za prihvata kovanica Cash point bankomata uspješno izvršio uplatnu transakciju u kompletnom iznosu pologa u kovanicama, neophodno je da kovanice budu ispravne i neoštećene.
30. U otvor za kovanice nije dozvoljeno stavljati ništa osim kovanica naprijed navedenih apoenova. Kovanice koje uređaj za prihvata kovanica na Cash point bankomatu nije prepoznao, biće vraćene u otvor uređaja predviđen za povrat neispravnih i oštećenih kovanica uz odgovarajuću obavijest na ekranu Cash point bankomata i korisnik je iste dužan preuzeti iz otvora.
31. Način uplate novca putem Cash point bankomata će biti ispisan na ekranu bankomata i korisnik je u obavezi da prati uputstva koja će mu biti sugerisana putem ekrana.
32. Transakcijski i nerezidentni račun podrazumijevaju račune klijenta za obavljanje unutrašnjeg platnog prometa i sve uplate nastale upotrebom kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun će biti prikazane na izvodu po računu klijenta. Nakon izvršene uplate novčanica i/ili kovanica, korisnik kartice će dobiti štampanu potvrdu sa osnovnim informacijama o transakciji kao dokazu o uplati novca
33. Za uslugu polaganja pazara na transakcijski/nerezidentni račun klijenta putem Cash point bankomata, Banka naplaćuje naknadu u skladu sa važećom Tarifom naknada platnog prometa. Naknade se obračunavaju i naplaćuju istovremeno sa knjiženjem pazara na transakcijski/nerezidentni račun, osim u slučaju da sa klijentom nije drugačije ugovorena naplata naknade
34. Klijent je upoznat od strane Banke sa važećom Tarifom naknada platnog prometa,
35. Kao preduslov za dodjelu ovlaštenja za polaganje pazara/aktivaciju kartice, Klijent je dužan platiti naknadu za dodjelu ovlaštenja za polaganje gotovine prije dodjele ovlaštenja, a u skladu sa važećom Tarifom naknada platnog prometa.
Polaganje pazara klijent bezuslovno daje pravo Banci da naplatu naknada za ovu uslugu vrši terećenjem računa na koji se vrši polog pazara.
Banka zadržava pravo izmjene naknada o čemu će obavijestiti Klijenta pisanim putem (obavještenjem ili putem izvoda ili putem e mail), a najkasnije 30 dana prije početka primjene novih naknada.
- Vraćanje kartice – prestanak važenja**
36. Kartica će prestati da važi u slijedećim slučajevima:
- kada klijent podnese zahtjev Banci za ukidanje ovlaštenja za polog pazara na transakcijski/nerezidentni račun Korisniku kartice.
 - ukoliko dođe do zatvaranja računa Klijenta koji je koristio uslugu pologa gotovine na Cash point bankomatima
 - u slučaju prijave smrti ovlaštenog lica (korisnika kartice).
- U slučaju prestanka važenja kartice, korisnik kartice ili klijent se obavezuju istu vratiti Banci. Banka zadržava pravo jednostranog onemogućavanja korištenja kartice bez obaveze obrazloženja istog.
- Gubitak kartice**
37. Ako je kartica izgubljena ili ukradena ili ako bilo koja neovlaštena osoba sazna PIN ili broj kartice, korisnik kartice mora o tome odmah i bez odlaganja obavijestiti Raiffeisen direkt info (Call Centar) Raiffeisen **BANK** dd Bosna i Hercegovina, na telefon: +387 (0) 33 75 50 10 uz navođenje podataka o nazivu i adresi korisnika kartice, i to datumu rođenja, djevojačkog prezimena majke i adrese stanovanja, radi trenutnog privremenog blokiranja kartice.

38. U slučaju da kartica koja je telefonski prijavljena kao izgubljena ili ukradena, bude pronađena, Banka, uz prethodno identifikovanje korisnika kartice, a na njegov zahtjev, istu može ponovo aktivirati kako bi se mogla nastaviti koristiti.

39. Korisnik kartice je dužan dati ovlaštenom službeniku Banke sve potrebne informacije o okolnostima pod kojima je došlo do

situacije da je kartica izgubljena, zagubljena ili ukradena, ili daje bilo koja neovlaštena osoba saznala PIN ili broj kartice.

40. Korisnik kartice ovlašćuje Banku da obavijesti treću stranu i zakonom ovlaštene institucije o nastaloj situaciji i pruži im sve informacije koje budu tražene.

Promjena uslova

41. Ovi Opšti uslovi dostupni su klijentu i korisniku kartice na službenoj web stranici Banke www.raiffeisenbank.ba i sa istima se upoznaju prije podnošenja zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun ili zahtjeva za otvaranje računa. Klijent i korisnik kartice potpisom zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun ili zahtjeva za otvaranje računa potvrđuju da su upoznati sa svim uslovima poslovanja Banke, te da su prije potpisivanja zahtjeva, pročitali, razumjeli i pristali na primjenu ovih Opštih uslova.

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova. Izmjene i dopune ovih Opštih uslova, Banka će istaknuti na službenoj web stranici www.raiffeisenbank.ba, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Smatrat će se da su klijent i korisnik kartice prihvatili izmjenjene Opšte uslove poslovanja ako ne vrate karticu u roku od 15 dana od dana kada su izmjenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni. Na svešto nije izričito navedeno u ovim Opštima uslovima primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano korištenje usluga platnog prometa, a naročito poslovanje gotovim novcem. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih

uslova poslovanja tj. usklađivanja sa propisima.

Ostalo

42. Banka preporučuje korisniku kartice da sačuva sve dobivene odreske/kopije transakcija kako bi se provjerili iznosi sa onima na dobivenim obavijestima – izvodima po transakcijskim računima klijenta. Odrezak/kopija transakcije sadrži sljedeće podatke: naziv pravnog lica, broj računa, broj transakcije, naziv Cash point bankomata, datum transakcije, vrijeme transakcije, iznos u apoenima, ukupan iznos transakcije, naziv transakcije, naziv Kartice, broj Kartice eventualno numeričku šifru poslovne jedinice ukoliko korisnik unese. Bilo koja neusaglašenost: iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka, koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena u pismenoj formi Banci u roku od naredna 2 (dva) radna dana od datuma izvoda.

Banka je dužna reklamaciju klijenta razmotriti i obavijestiti klijenta najkasnije u roku od od 7 (sedam) radnih dana od dana prijema reklamacije.

43. Ako korisnik kartice prekrši bilo koje od pravila navedenih u ovim Opštima uslovima, izdana kartica se može blokirati od strane Banke.

44. Polog pazara putem Kartice za polog pazara moguće je vrsiti na onim bankomatima koji imaju odgovarajući simbol Cash point. Polog pazara u kovanicama je moguće vrsiti samo na onim Cash point bankomatima koji imaju uređaj za prihvatanje kovanica. Spisak Cash point bankomata sa funkcionalnostima istaknut je na službenoj web stranici www.raiffeisenbank.ba. Izadana kartica za polog pazara se koristi zajedno sa PIN-om na Cash point bankomatima

45. Banka neće biti odgovorna za bilo kakva kašnjenja u svom radu koja proisteknu radi uticaja više sile, odnosno drugih slučajeva predviđenih pozitivnim propisima, za koje ne postoji odgovornost Banke.

46. Potpisom zahtjeva za dodjelu ovlaštenja i izdavanje kartice za polaganje pazara na transakcijski/nerezidentni račun, klijent i korisnik kartice potvrđuju da su u posebnom dokumentu dao/li pismenu saglasnost za raspolaganje njegovim/njihovim ličnim podacima.

***Alternativno za područje Federacije BiH i
Brčko Distrikta***

47. Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz ovih Opštih uslova, ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici www.raiffeisenbank.ba. Ako Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Klijentu u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Klijent nije zadovoljan istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije BiH na adresu - Sarajevo, Zmaja od Bosne br. 47b, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

- U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Klijent ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Alternativno za područje Republike Srpske

48. Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ovih Opštih uslova, može uputiti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici www.raiffeisenbank.ba. Ako

Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Klijentu u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Klijent nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uložiti prigovor Agenciji za bankarstvo Republike Srpske na adresu – Banja Luka, Vase Pelagića br. 11a. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Klijent ima mogućnost pokrenuti I postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se od 01.06.2021. godine.